

A VISÃO MACRO DA ABORDAGEM POR PROCESSOS

04 de abril de 2009 às 18:30

A relação das empresas com seus processos têm sido um dos maiores entraves para uma boa performance nos seus resultados. As organizações necessitam ter processos dinâmicos revisados periodicamente e orientados aos clientes, pois todo processo tem início com a requisição, de acordo com as necessidades do cliente e termina com o serviço ou produto entregue, ou seja, tem início e fim com base nas especificações demandadas pelo cliente.

Todo processo tem um cliente e um fornecedor, sendo que o cliente anterior é também fornecedor para o processo seguinte e assim por diante, para isso é preciso haver uma boa comunicação, integração entre os processos, objetivando um cliente satisfeito.

O objetivo maior da abordagem por processos é entregar resultados eficientes em todas as etapas, além de verificar, controlar, diagnosticar possíveis falhas, duplicidade de tarefas, partes fragmentadas, retrabalho, gargalos, passos fora de seqüência, trabalho realizado por pessoal sem skill na área ou capacitação adequada, que faz demandar um tempo maior do que o necessário, além de utilizar recursos além do indispensável.

A visão macro da abordagem por processos integra a área de TI a toda a área de negócios empresariais, pois é essencial que estejam em perfeita sintonia para que algumas decisões sejam tomadas, tais como: preservar a segurança das informações, limitar os riscos do negócio, estar de acordo com as conformidades, especificações, normalizações, verificar se estão dentro das diretrizes propostas pelo nível estratégico da organização e atreladas a toda área técnica de TI que hoje precisa ter uma ótica ampla, sistêmica, de todos os departamentos.

A modelagem por processos deve ter início com a entrevista de mapeamento com os gestores responsáveis pelo processo, os maiores conhecedores do negócio, começando pelos principais processos, de maior prioridade. Após a entrevista deve ser feito o desenho atual do processo (AS IS) onde será analisado e levado novamente ao gestor para identificar possíveis falhas que devem ser trabalhadas, corrigidas e levadas a outra fase do processo ou processo futuro (TO BE) sendo novamente desenhada e analisada e após reunião de aprovação, implantada, documentada e arquivada para posterior consulta.

Os processos podem ser desenvolvidos por pessoas, manualmente, por um misto de pessoas e sistemas ou somente por sistemas, a estas atividades chamamos: people to people, people to system, system to system, dentro dos chamados workflows ou fluxos de trabalho.

Existem diversas ferramentas da qualidade que dão auxílio, ajudam na identificação, normalização e padronização dos processos, dentre muitas destacamos: o 5W1H que ajuda na estruturação da entrevista, diagrama de Ishikawa ou espinha de peixe, auxilia na identificação da causa raiz do problema, o PDCA que através do seu giro leva padronização e melhoria

continua aos processos, a heurística através dos seus 5 porquês e muitas outras.

Empresas que executam as suas atividades com enfoque em uma moderna avaliação nos processos existentes têm muitas mais chances de estarem sempre atualizadas, de acordo com normas e procedimentos das mais exigentes certificadoras do mundo e com isso possuir em contrapartida o respeito e a confiança dos clientes em nível global.

Fonte:

http://www.administradores.com.br/artigos/a_visao_macro_da_abordagem_por_processos/29183/



Valter Serra de Abreu

Sou apaixonado por tudo referente à ciência da administração e em especial a logística, o marketing, vendas, pós-vendas, motivação e Q.V.T. (Qualidade de Vida no Trabalho)